

# 2025년 주요업무계획

2025. 02.



민원감사담당관



# || 목 차 ||

I. 일반현황 ..... 1

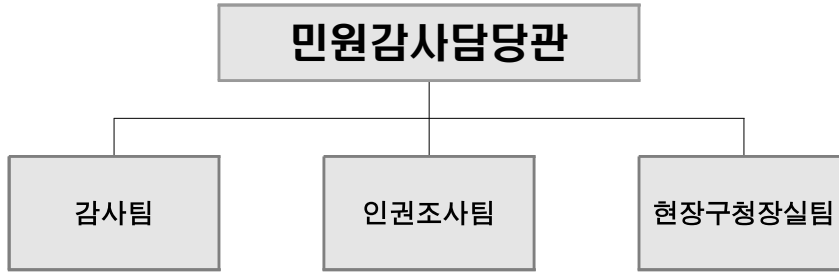
II. 부서 주요업무계획 ..... 3



# I. 일반현황

## 1 조직 및 인력

조직현황 : 3팀



인력현황 : 정원 21명 [현원 21명]

정원(현원), (기준일 : '25. 1월 말)

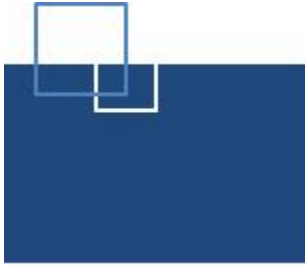
부서명	합계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	21 (21)	1 (1)	6 (5)	7 (9)	6 (4)	1 (2)

## 2 예산현황

(단위: 천원)

구분		2025년	2024년 (당초예산)	증감	증감률(%)
합계		343,109	246,204	96,905	39.35%
민원감사담당관	계	343,109	246,204	96,905	39.35%
	정책사업비	279,966	183,589	96,377	52.49%
	행정운영경비	63,143	62,615	528	0.84%
	재무활동비	0	0	0	0





# 민원감사담당관

- 감 사 팀
- 인권조사팀
- 현장구청장실팀

# 일 반 현 황

## 조직현황 : 3팀

팀 명	주 요 업 무
감 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 청렴도·부패방지 시책 및 평가 업무, 공무원 행동강령</li> <li>◦ 연간 감사계획 수립, 종합·특정·재무감사, 외부기관 감사</li> <li>◦ 적극행정 시책 및 행안부 종합평가 업무(적극행정 우수사례, 사전컨설팅 등)</li> <li>◦ 계약심사, 관급공사 품질향상, 하도급 부조리 신고센터 운영</li> </ul>
인권조사팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 특명·지시사항 조사, 외부기관(검·경찰) 통보사항 처리</li> <li>◦ 주요 시책업무 점검, 공직자 재산등록, 공직비리신고센터 운영</li> <li>◦ 인권정책 기본계획 수립 및 인권위원회 운영</li> </ul>
현장 구청장실팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 찾아가는 현장 구청장의 날 및 구청장 직통문자 운영</li> <li>◦ 현장순찰(기획순찰, 일반순찰, 조기순찰, 야간순찰) 추진</li> <li>◦ 고충·일반민원 총괄관리(새올상담, 응답소 등)</li> <li>◦ 민원조정위원회 운영, 민원서비스 종합평가관리</li> <li>◦ 공공갈등 관리, 청원심의위원회, 납세자보호관 운영</li> </ul>

## 인력현황 : 정원 21명 [현원 21명]

정원(현원), (기준일 : '25. 1월 말)

인력현황	합 계	5급	6급	7급	8급	9급
정원(현원)	21 (21)	1 (1)	6 (5)	7 (9)	6 (4)	1 (2)



# 주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	청렴한 일상을 청렴한 문화로 확산	계속	6
2	사전예방적 감사로 신뢰받는 공직문화 조성	계속	9
3	주민 만족도를 높이는 적극행정 운영 강화	계속	12
4	사고예방 및 품질향상을 위한 공사현장 점검	계속	14
5	감찰기능 강화를 통한 선제적 공직비리 예방	계속	16
6	주민과 함께하는 지역인권 활성화	계속	19
7	주민이 만족하는 현장행정 구현	계속	21
8	금천형 시민고충처리위원회 운영	신규	24
9	경청하고 소통하는 민원서비스 운영	계속	26

## □ 사업개요

- 사업기간 : 국민권익위 평가기간 반영 추진
    - 청렴체감도 : (외부) 2024. 7. 1. ~ 2025. 6. 30.  
(내부) 2025. 6. 30.기준
    - 청렴노력도 : 2024. 10. 1.~2025. 9. 30.
  - 사업대상 : 민원인, 내부직원
  - 사업내용
    - '25년 공공기관 종합청렴도 측정 대비 반부패·청렴정책 수립
    - 부패취약 분야 집중관리 및 개선추진
- 종합청렴도(100점) = 청렴체감도(60점) + 청렴노력도(40점) - 부패사건 감점
- 소요예산 : 48,780천원(구비)

## □ 추진실적

- 「청렴도 향상 추진단 구성·운영」으로 청렴 추진체계 확립
  - 기관장이 앞장서는 청렴 정책 추진·점검 강화
- 「청렴도 향상을 위한 전문 컨설팅」에 따른 청렴도 향상 대책 마련
  - 직원 설문 및 인터뷰 실시 → 용역 보고회 개최 → 관련 부서 개선 대책 수립(정책제언 반영)
- 「청렴 콘서트·골든벨」 개최로 공감형 청렴 문화 확산
- 간부공무원의 청렴아침방송 참여로 조직 내 청렴 관심 제고

## □ 문제점 및 개선방안

- '24년 종합청렴도 측정결과 내부체감도 전년대비 7점 상승하였으나, 외부체감도 동일유형 평균에 비해 1.5점 낮으며, 전년대비 2.4점 하락(부패경험 2건 발생)
- ⇒ 2025년 청렴도 향상 종합계획 수립(예정)

## □ 추진계획

### 청렴 추진체계 강화

- 기관장 중심의 『청렴도 향상 추진단』 운영 강화
  - 평가결과를 기반한 대응 전략회의 개최 : 2월
  - 반부패 추진시책 추진 진행사항 점검회의 실시 : 5월
  - 청렴도 평가 대비 최종 시책추진 결과 보고회 개최 : 9월
- 청렴도 평가에 기반한 맞춤형 전략 수립 **개선**
  - 청렴도 평가결과 분석 관련 청렴 TF팀\* 회의 개최 : 1월
    - ▶ 분석 결과 공유 및 문제점, 대응방안 논의 \*감사·인사·계약 등 실무팀장 회의
  - 관련 부서 청렴 대응방안 제출 및 종합계획 수립 : 2월

### 참여와 실천에 기반한 내부청렴도 향상

- 다양한 문화콘텐츠를 활용한 참여형 청렴시책 추진 **신규**

사업명	사업내용	비고
나만의 청렴 달력만들기	○ 달력 내 청렴문구(명언) 등을 매월 필사, 청렴 의지 강화	연초 배부 연말 우수자 시상
청렴 박람회	○ 청렴 실천을 주제로 직원이 참여하는 다양한 형태의 체험부스 운영 ☞ 부패·청탁 등 문구가 새겨진 딱지치기, 과녁 맞추기, 퀴즈 풀이 등 ○ 청렴지식 공유 및 청렴의식 함양	이벤트를 통한 경품 증정
청렴 문화강좌	○ 청렴 관련 문구 등을 활용한 문화강좌 실시 ☞ 도예, 캘리그라피 등	반기별

- 중간관리자 이상 부패인식 개선 교육 강화 **개선**
  - 사례 위주 갑질 및 부당지시 예방 교육 의무화 : 반기별 1회
  - 청렴정책에 대한 직원 설문조사 실시 후 교육 반영 : 상반기
    - ☞ 부패인식, 의사소통, 부당지시 사례 등

- 전 직원 대상 Fun한 청렴 교육 실시
  - 청렴 콘서트, 청렴 골든벨, 청렴 자가학습시스템 등
- 직원 인권 침해 보호 강화(성인권, 직장내 괴롭힘 등)
  - 인권교육 추진 및 구 홈페이지 '인권침해 상담·신고 창구' 운영

### 취약분야 중점관리로 외부청렴도 강화

- 부패방지를 위한 취약분야 집중 관리
  - 청렴 캐치콜을 통한 3단계 강화 관리(외부체감도 최우선 관리) **개선**
    - ▶ 민원감사담당관이 직접 민원인의 불만 확인, 관리 및 해결방안 제시
    - ▶ 불만족 응답 민원 관리·사례 분석을 통한 업무 처리 개선
  - 주요 감점 항목의 경우 특별대책 추진 **개선**
    - ☞ 재·세정 및 계약 관련 부서에 '찾아가는 청렴간담회' 등 실시
- 자기통제 관리기능 강화
  - 공직자 자기관리시스템 및 자율적 내부통제시스템 운영 철저
- 공직비리 신고센터 운영 및 신고자 보호제도 홍보

2025년 소요예산 : 48,780천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	226,820	50,480	48,780	58,780	68,780
구비	226,820	50,480	48,780	58,780	68,780

## □ 사업개요

- 추진근거 : 「공공감사에 관한 법률」, 「서울특별시 금천구 행정사무감사 규칙」 등
- 사업대상 : 구민 및 공무원, 공직유관단체 임직원
- 사업내용
  - 자체감사 실시 : 8회 (종합감사 5회, 특정감사 3회)
  - 지방공공기관 내부통제 강화 지원 : 1회 (지방공공기관 종합감사)
  - 주민참여 감사 활성화 : 제7기 시민감사관 운영
  - 감사결과 우수공무원 표창 : 연 10명 이내
- 소요예산 : 7,220천원(구비)

## □ 추진실적

- 2024년 자체감사 실시 : 6회(종합감사 3회, 특정감사 3회)

유형	감사명	감사대상	감사기간
종합 감사	교통건설국 종합감사	교통행정과, 주차관리과, 건설행정과, 도로과, 치수과	2.23.~3.29.
	행정안전국 종합감사	행정지원과, 자치행정과, 교육지원과, 주민안전과, 민원여권과	5.20.~6.21.
	동주민센터 종합감사	독산2동, 독산4동, 시흥5동	11.18.~12.6.
특정 감사	지방공공기관 채용실태 정기 전수조사	금천구시설관리공단, 금천문화재단, 금천일자리주식회사	9.2.~9.20.
	일상경비 회계감사	전 부서	9.30.~10.18.
	일상감사 이행실태 점검	전 부서	12.20.~12.27.

- 주민참여 기술시민감사관 확대 운영
  - 제7기 시민감사관 신규 및 재위촉: 32명(일반 13, 기술 19)
  - 분야별 활동 수행(일반 : 종합감사 총 5회 12명 / 기술 : 총 11회 50명 참여)

## □ 추진계획

○ 2025년 자체감사 실시 : 8회(종합감사 5회, 특정감사 3회)

유형	감사명	감사대상	감사 중점사항
종합 감사	동주민센터 종합감사	시흥2동, 시흥4동	▶ 주민자치 예산집행 ▶ 민원업무 적정 처리 여부
	보건소 종합감사	보건정책과, 건강증진과, 의약과, 위생과	▶ 일반행정업무 및 민간위탁사무 적정 여부 등
	문화환경국 종합감사	문화체육과, 청소행정과, 환경과, 부동산정보과	▶ 보조금 및 민간위탁사무 적정 여부 ▶ 계약 실태 조사 ※ 공공재정 환수 대상 감사 병행
	지방공공기관 종합감사	금천구시설관리공단, 금천문화재단, 금천일자리주식회사	▶ 주요 업무 및 내부청렴도 점검 (임직원 음주운전, 계약정산 등)
	복지가족국 종합감사	복지정책과, 복지지원과, 어르신장애인과, 가족정책과, 아동청소년과	▶ 보조금 및 민간위탁사무 적정 여부 ▶ 계약 실태 조사 ※ 공공재정 환수 대상 감사 병행
특정 감사	지방공공기관 채용실태 정기 전수조사	금천구시설관리공단, 금천문화재단, 금천일자리주식회사	▶ 최근 1년간 채용업무
	일상경비 회계감사	전 부서	▶ 공금계좌관리 적정성 감사 병행
	일상감사 이행실태 점검	전 부서	▶ 일상감사 대상업무 전수조사 및 이행실태 점검

- 지방공공기관 **내부통제 강화 지원** (권익위 제도 개선 권고안, '24.7.)
  - 임직원 음주운전 이력 확인 및 내규에 따른 징계 의뢰
- **반복적 감사 지적사항 개선을 위한 인사발령 시 공문 시행** 개선
  - 감사 지적사항 인수인계에 포함토록 안내 (연 2회)
- **감사결과 우수공무원 표창**
  - 감사 결과 구정발전에 기여한 직원 발굴·포상 (연 10명 이내)
- **주민참여 감사실시 활성화 : 제7기 시민감사관 운영(32명)**
  - 임 기 : '24. 4. 26. ~ '26. 4. 25.(2년, 1회 연임 가능)

- 시민감사관 직무 및 권한

일반시민감사관	기술시민감사관
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 종합감사 등 실지감사 참여</li> <li>· 공무원 부조리·불친절 행위 신고</li> <li>· 지역주민의 불편·부당사항 제보</li> <li>· 불합리한 제도·관행 시정 건의</li> <li>· 기타 구정 발전을 위해 필요한 사항 건의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관급공사 품질향상을 위한 공사현장 점검</li> <li>· 불합리한 제도·관행 시정 건의</li> <li>· 구청장이 정하는 관급공사 사업예산안 자문 등</li> <li>· 기타 구정 발전을 위해 필요한 사항 건의</li> </ul>

2025년 소요예산 : 7,220천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	30,440	7,220	7,220	8,000	8,000
구비	30,440	7,220	7,220	8,000	8,000

## □ 사업개요

### ○ 사업내용

- 적극행정 우수공무원 보상 강화(표창, 인센티브 부여)
- 찾아가는 적극행정 교육 실시
- 적극행정 지원제도 상시 운영 및 홍보 강화
- 주민 체감도 높은 적극행정 사업 발굴을 위한 부서 민간위원회 활용

### ○ 소요예산 : 20,200천원(구비)

## □ 추진실적

- 2024년('23년 실적) 지자체 적극행정 종합평가 **우수 등급** 달성
- 2024년 상반기 지자체 적극행정 성과점검 '우수기관 선정 : 장관상 수상
- 2024년 하반기 서울시 적극행정 선발대회 자치구 부문 **우수상** 수상
- 적극행정 **우수공무원 확대 선발** 및 **인센티브 부여**로 직원들의 동기 부여·의욕 고취
  - 선발확대 : 3명('22년) → 10명('23년) → 14명('24년)
  - 파격적 인센티브 부여(성과금 S, 희망부서 전보, 포상휴가 3일)
- 적극행정 마일리지 제도 전 부서 확대 운영 및 보상기준 확대로 즉각적이고 상시적인 보상체계 마련
  - 4명 보상(17명 부여) → 21명 보상(74명 부여)

## □ 추진계획

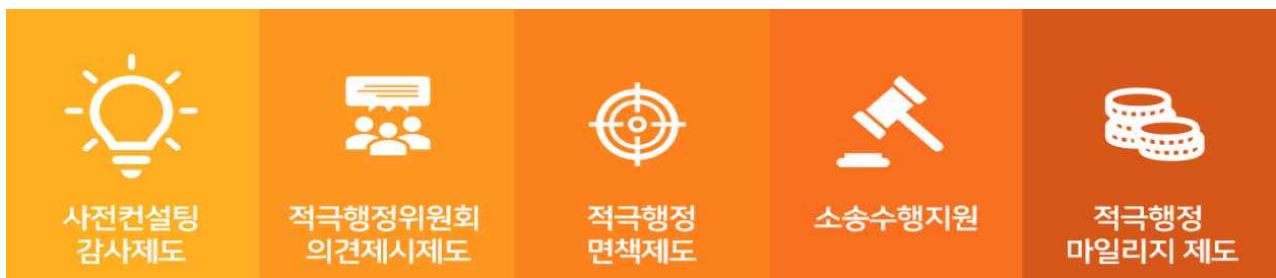
- 적극행정 문화 정착을 위한 **적극행정 우수공무원 보상 강화**
  - 적극행정 우수공무원 상·하반기 선발 및 표창 수여
  - 적극행정 우수공무원 관련 다양한 인센티브 지속적 발굴
    - ☞ 관련 부서 협의 및 직원 선호도 조사(대우공무원 선발기간 단축, 기획연수 기점 부여 등)



- **찾아가는 적극행정 교육 실시**로 적극행정 이해도 향상 **개선**
  - 실질적 역량 강화를 위한 교육방식 다양화 및 교육대상 확대
  - 사전컨설팅 감사 사례 발굴을 위해 규제/인·허가 담당자의 제도 필요성 및 이해에 관한 교육 강화

구 분	기 존	변 경
교육방식	서울시 인재개발원 적극행정 강의 수강(온라인)	온라인 수강 + <b>찾아가는 오프라인 교육</b>
교육대상	금천구 공무원	금천구 소속 전직원 (지방공공기관 포함)
교육내용	적극행정 개념, 정의 등 단순 소개	<b>사례 중심</b> 안내 및 <b>우수사례, 지원제도</b> 홍보

- **적극행정 지원제도 상시 운영 및 홍보 강화**
  - ‘감시·통제하는 감사’에서 **‘도와주는 감사’**로 긍정 이미지 홍보 강화



- **주민 체감 사업 발굴을 위해 민간위원회 등 활용 및 홍보 다각화** **개선**
  - 적극행정 우수사례 및 지원제도 소개 등을 통해 주민의 시각·요구를 반영한 사업 발굴
    - ☞ 시민고충처리위원회, 인권위원회, 시민감사관 등
  - 주민이 적극행정 관련 정보를 쉽게 이해하도록 전달력이 높은 **홍보 콘텐츠** (카드뉴스, 웹툰) 제작·게시

**2025년 소요예산 : 20,200천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	77,200	16,600	20,200	20,200	20,200
구비	77,200	16,600	20,200	20,200	20,200

## □ 사업개요

- 공사장 및 공사하자 관리실태 점검
  - 점검기간 : 2025. 1. ~12.
  - 점검대상 : 하자담보 기간 내 공공시설물, 공사 중 관급공사장
- 소요예산 : 9,600천원(구비)

## □ 추진실적

- 공사장 점검 확대 실시에 따른 품질향상 및 안전사고 예방 강화
  - 공사장 점검 3회('23년) → 6회('24년)이상

구 분	공공시설물 관리실태(하자)				공사장 현장점검	
	부서 관리실태		현장점검		대 상	적 출
	대 상	규정 미준수	대 상	적 출		
계	2,712건	84건	39개소	131건	59개소	402건
2024	580건	7건	16개소	45건	27개소	202건
2023	1,108건	20건	14개소	64건	14개소	94건
2022	1,024건	57건	9개소	26건	18개소	106건

※ 2024년 하반기 공공시설물 부서 관리실태 점검 시행중

- 시설물 관리 이행실태 점검에 따른 담당부서 인식개선
  - 하자담보 책임기간 내 점검 미시행 건수 감소(7건 → 0건)

## □ 문제점 및 개선방안

- 부서별 하자점검 관련 규정 숙지 미흡
  - ⇒ 하자점검 이행 시기 및 관련 규정 안내 강화(격월)

## □ 추진계획

- 공공시설물 하자관리 실태 점검 및 현장점검
  - 정기, 최종하자검사 시행 및 보수이행처리 점검(연 2회)
  - 주요 시설물 기술시민감사관 현장 합동점검(연 4회)
- 중대산업재해 예방 및 관급공사장 관리실태 계절별 맞춤 점검
  - 해빙기 공사장 관리실태 점검(3~5월)
    - ▶ 해빙기 터파기 현장 흙막이 시설 등 안전관리 상태 집중점검
  - 여름철 공사장 관리실태 점검(7~9월)
    - ▶ 여름철 강우, 태풍 대비 지반 약화 및 배수시설 등 안전상태 점검
    - ▶ 중소형 민간건축물 안전 감찰 병행(해체공사, 신축)
  - 동절기 대비 공사장 관리실태 점검(11~12월)
    - ▶ 동절기 대비 소방시설 점검 및 안전교육 등 공사장 관리실태 점검

## □ 2025년 소요예산 : 9,600천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	38,400	9,600	9,600	9,600	9,600
구비	38,400	9,600	9,600	9,600	9,600

## □ 사업개요

- (선제적 조사체계 구축) 사업·정책 모니터링을 통한 행정 신뢰성 확보
- (신속한 정보체계 구축) 경찰·소방·주요 단체를 통한 정보취득 강화로 적시 의사결정 지원
- (공직기강 확립) 공직기강 수시·특별 점검 및 감찰 실시, 공직 비리신고센터 운영
- (재산등록 및 취업제한 심사) 공직자 윤리위원회 개최(연 2회), 재산등록 정기·수시 변동신고 처리 및 퇴직공직자 취업제한여부 심사 강화
- 소요예산 : 8,000천원(구비)

## □ 추진실적

- 연말연시, 설명절, 제22대 국회의원선거, 인사철, 추석명절, 시국 상황 (대통령 탄핵소추안 가결) 대비 공직기강 특별점검 실시(총 6회)
  - 출근시간 미준수, 초과근무 위반, 허위출장 등 30명 복무위반자 조치
- 특별(암행) 감찰반을 통한 연중 상시 비노출 감찰 실시
  - 허위출장자 10명 적발 및 훈계 조치
- 공무원 범죄행위(검·경 통보사항) 엄중 처리 총 3건(※ 진행중 2건)
- 재산신고 의무자 대상 2024년 정기 재산변동신고 교육 실시(2024. 1월)
  - 정기재산변동 신고 매뉴얼(PETI) 교육
  - 재산신고 주요 항목 및 자주하는 실수 사례 안내
- 임의취업 일제조사를 통한 퇴직자 취업제한제도 위반자 적발(1명)
  - 사전 심사없이 임의 취업한 퇴직공직자 과태료 부과 및 취업 해제 조치 처분

## □ 문제점 및 개선방안

- 기존 동향보고 체계상의 정보 취득의 한계
  - 기존 동향보고(메모보고)를 통한 한정된 정보 취득으로 적시 대응 어려움 존재
  - 동향보고 대상 확대 및 유관기관(경찰, 소방 등) · 주요 단체 관련 부서를 통해 정보를 선제적으로 파악하여 적시성 있는 의사결정 지원
- 공직기강 해이, 비위행위 등 관련 보도로 인한 공직사회 신뢰도 저하 우려
  - 공무원 비위 관련 보도에 대한 상시모니터링을 통해 신속히 사실관계 파악
  - 공직기강 수사·특별점검 및 감사, 감찰활동 강화로 미리 사전예방
- 취업제한제도 인식 부족으로 퇴직공직자 임의취업 적발 사례 증가
  - 퇴(면)직 전 취업제한제도에 대한 개별 교육 추가 실시(행정지원과 및 소속 부서)

## □ 추진계획

- 선제적 조사체계 구축으로 행정의 신뢰성 확보 **강화**
  - 사회적 또는 타자치구 이슈 발생시 우리구 관련 사업·정책 모니터링 및 중간 점검하여 선제적으로 문제점을 도출·개선
  - 주요민원사항(구청장에게 바란다, 직통문자 등)을 상시 모니터링하여 민원인 문제해결 지원 및 처리사항 점검으로 행정신뢰 제고
- 신속한 정보체계 구축 및 대응강화 **강화**
  - 각종 사고 및 비위행위 초기 대응, 주요 리스크 분석을 통해 빠른 예방책 마련과 유관기관(경찰·소방 등) 정보체계 강화로 대응
  - 관내 주요 단체·기관의 현안까지 동향보고 대상으로 확대하여 주민의 수요를 분석하고 적극적인 행정지원의 기초자료로 활용

○ **엄정한 공직기강 확립**

- 공무원 범죄행위 엄중 처리

- 성범죄, 음주운전, 금품수수 등 공무원 비리사건에 대해 무관용의 원칙으로 신속 조사 및 엄중 처분
- 검·경처분 결과 ‘혐의없음’ 또는 ‘죄가안됨’ 등의 통보 사항에 대해서도 징계사유를 면밀히 검토하여 엄중 문책 및 재발방지

- 공직기강 연중상시 감찰 및 취약시기별 특별점검 실시

- 무단이석, 허위출장, 초과근무 실태 등 복무위반 점검
- 공무원 비위행위 및 범죄행위 감찰을 위한 특별감찰반 연중 운영

- 공직비리 신고센터 운영

- 신고대상 : 금천구 소속 공무원 및 산하 법인의 임직원 비위행위
- 신고자 : 일반주민 및 공무원
- 신고방법 : 구청 홈페이지 공직비리신고센터에 익명 또는 실명신고
- 신고자 익명성 보장, 안심하고 자유로운 신고 분위기 조성

※ 연도별 처리현황 : 2022년 7건 / 2023년 11건 / 2024년 17건 (2024.12.말 기준)

○ **공직자 재산등록 및 취업제한여부 심사** (공직자 윤리위원회 개최 : 6월, 11월)

- 재산등록 정기·수시 변동신고 및 고지거부 신청 심사와 그 결과의 처리

※ 재산등록 대상 부서 및 기관 : 내부(14), 외부(4) ☞ 334명

- 공직윤리시스템을 통한 재산신고 방법 안내 및 공직윤리교육 실시
- 퇴직공직자의 취업제한여부(취업승인) 심사와 그 결과의 처리
- 임의취업 일제조사를 통해 취업제한제도 위반자 조사 및 엄중 조치

□ **2025년 소요예산 : 8,000천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	31,400	7,400	8,000	8,000	8,000
구비	31,400	7,400	8,000	8,000	8,000

## □ 사업개요

- 사업대상 : 금천구민 및 전 직원(임기제·기간제 근로자 포함)
- 사업내용
  - 주민 참여·주도의 지역 인권 활성화
  - ‘제2차 인권기본계획’ 수립 연구 및 ‘지역인권현황’ 조사 실시
  - 제3기 금천구 인권위원회 구성 및 운영 활성화
  - 인권 기반 행정 및 지역 문화 조성을 위한 ‘맞춤형 인권교육’ 실시
  - ‘인권상담실 운영’을 통한 인권침해 사전예방 및 권리구제 강화
- 소요예산 : 87,156천원(구비)

## □ 추진실적

- 인권침해 상담 및 조사
  - (2023년) 총 24건 상담, 조사 및 권리구제 5건
  - (2024년) 총 67건 상담, 조사 및 권리구제 7건 (2024.12월 기준)
- 지역 인권네트워크 협력 사업 시행
  - 금천 장애인권 네트워크 ‘턱없는 마을 함께 만들기’ 연대모임 자문·협력
  - 22대 총선 대비 ‘동주민센터·사전투표소 인권모니터링’ 실시 후,  
동주민센터·사전투표소 ‘이동·접근의 무장애(BF) 편의 정보’ 제작·배포
- 주민참여 인권기구 ‘주민인권모니터단’ 구성·운영
  - 연령·성·권리주체별 18명 주민인권모니터단 선발·위촉 (6.15.)
  - 주민 체감도 높은 생활인권정책 발굴 및 개선 이행
- 인권침해상담·신고 경로 확대로 접근성 강화
  - 기존, 온라인 ‘카카오톡’ 상담 채널 및 ‘인권상담실’ 지속·안정 운영
  - (2024년) 전용 전화(2627-1190) 및 메일 계정(gchumanrights) 개설

**문제점 및 개선방안**

- 지역 ‘인권취약계층’의 특성을 반영한 인권정책 미비  
⇒ 이주민·다문화·노동자·청년 등 인권정책 발굴을 위한 간담회 추진

**추진계획**

- 주민 참여·주도의 지역 인권 활성화 신규
  - 홈페이지 내 ‘인권’ 메뉴(인권상담·신고 창구, 인권정책 소개 등) 신설
  - ‘주민인권모니터단’ 활성화를 통한 주민 체감형 인권정책 발굴·개선
- 제2차 인권기본계획 수립 및 인권현황조사 연구
  - 「서울특별시 금천구 인권기본조례」에 따른 5개년 계획 의무 시행
  - 제1차 인권기본계획(2021~2025) 이행 결과의 점검·평가
  - 인권현황조사 및 제2차 인권기본계획(2026~2030) 수립 연구
- 제3기 금천구 인권위원회 구성 및 운영 활성화
  - 제3기(2025~2027) 인권위원회 구성 및 운영
- 직원·주민 맞춤형 인권교육 추진
  - (직원) 직급·직무별, 인권이슈별 대상을 선정하여 맞춤형 교육 추진
  - (주민) 권리어역별, 계층별 주민 당사자 맞춤형 교육 추진
  - (찾아가는 교육) 지역 내 사회복지기관 등 인권교육 지원
- 인권상담실(주민 및 직원 인권침해 상담·신고) 운영
  - 금천구 홈페이지 내 ‘인권침해 상담·신고 창구’ 운영으로 접근성 강화

**2025년 소요예산 : 87,156천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	225,156	28,000	87,156	55,000	55,000
구비	225,156	28,000	87,156	55,000	55,000



## □ 사업개요

- 사업기간 : 2025. 1. ~ 12.
- 사업내용
  - 찾아가는 현장구청장의 날 운영
  - 구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화
  - 생활 불편 민원 사전 예방을 위한 현장 순찰 강화
- 소요예산 : 22,524천원(구비)

## □ 추진실적

- 찾아가는 현장구청장의 날 운영으로 주민과 소통 강화
  - 찾아가는 현장구청장의 날 운영 : 12회 개최(2022. ~ 2024. 12.)
- 구청장 직통민원 내용의 적극적 해결
  - 구청장 직통민원을 『찾아가는 현장구청장의 날』로 기획
    - 금천구 바로알기 퀴즈 대회
    - 저장강박증 어르신 적치 폐기물 대청소
  - 건의사항을 적극적으로 해결
    - 전국노래자랑 금천구편 유치
    - 두산초등학교 통학로 정비 및 개선 등
- 구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화
  - 민원인의 입장에서 성의있고 구체적인 답변 작성
  - 다부서 처리가 요구되는 복합민원의 종합적 처리
- 현장구청장실 홈페이지 운영
  - 2023. 4월 구축 및 운영
  - 찾아가는 현장구청장의 날 운영내용 공유, 건의사항 및 처리결과 현장행정 추진사항 공유, 구청장 직통문자 안내

○ **현장행정 우수부서 격려를 위한 포상**

- 직원 사기진작 및 업무적극성 독려, 조직 내 현장행정 적극 추진 문화 정착과 확산 도모를 위해 포상 실시

- 2024년 11월 8개 부서 포상

※ 2023년 상반기(7월) 10개 부서, 하반기(11월) 11개 부서 총 21개 부서 포상

○ **현장기획순찰을 통해 생활불편 민원 사전예방 강화**

- 현장기획순찰 추진 : 관내 공원, 제설함 관리실태, 관내 공중화장실, 여름철 풍수해 대비 빗물받이, 폭염대비 무더위 쉼터 기획순찰 추진, 구정 핵심사업이 진행되는 주요시설 점검

· 폭염대비 무더위 쉼터 및 그늘막 기획순찰 실시 등

□ **추진계획**

○ **찾아가는 현장구청장의 날 운영**

- 상시·정기적 운영을 목표로 주민과 소통 강화

- 구정 주요 현안을 주제로 운영하되 주요 이슈, 시기적 적절성 또는 주민의견 반영으로 사업별 부서 업무추진에 도움이 되는 방향으로 현장구청장의 날 추진

○ **구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화**

- 구청장에게 바란다, 구청장 직통 문자 운영을 통해 상시 주민 의견수렴

- 민원사항에 따라 민원신청인에게 직접 전화, 담당부서와 연결하여 신속한 민원해결이 될 수 있도록 연계 추진

- 즉시 처리가 어려운 민원, 즉 시일소요와 다부서가 연계된 민원의 경우 현장확인을 통한 민원파악으로 담당부서와 상황 공유

- 부서 간 업무의 접점이 있는 민원의 경우 민원 접수부서로서 적극적인 업무조정 및 처리 유도

- 충실한 답변 처리를 위한 모니터링 강화

○ **현장순찰 강화**

- 분기별 주제를 선정하여 현장순찰 기본점검
- 관내 주요 사건·사고 발생이나 전기차 화재사고와 같이 전국적으로 시기별 이슈화된 관내에 발생할 수 있는 사고에 대비하여 관련 시설 및 주민이 많이 이용하는 주요거점별 현장 순찰
- 구청장 직통문자, 구청장에 바란다 등 다양한 채널을 통해 접수된 민원과 관련하여 상시적인 현장 순찰을 통해 현장을 파악하고, 구민 불편사항 해소 및 안전 위해요인 사전 예방하여 구정에 대한 만족도 제고

□ **2025년 소요예산 : 22,524천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	90,912	23,340	22,524	22,524	22,524
구비	90,912	23,340	22,524	22,524	22,524

## □ 사업필요성

- 주민의 고충민원을 민간인으로 구성된 위원회를 통해 객관적이고 공정하게 처리함으로써, 불합리한 행정처분 및 행정제도로부터 주민의 권리와 이익이 보호받을 수 있도록 제도를 도입

## □ 사업개요

- 사업내용
  - 시민고충처리위원회 접수 민원 확대
  - 능동적인 금천형 시민고충처리위원회 상시 운영
  - 시민고충처리위원회 조치사항 적극 수용 유도
- 소요예산 : 37,580천원(구비)

## □ 추진계획

- 시민고충처리위원회 기능·역할 강화 및 활성화
  - 시민고충처리위원회 소속으로 사무기구 설치
    - 사무기구를 구성하여 독립된 창구로 고충민원 접수 및 상담
    - 행정 경험이 풍부한 민간전문가들이 상주하여, 주민 입장에서 객관적인 민원 해결방안을 모색, 대안 제시
  - 능동적인 주민 고충사안의 발굴
    - 사무기구에서 지역사회 이슈 등 주민 고충과 관련된 전반적인 사항을 발굴해 위원회 안건으로 주민 고충 처리
  - 악성민원 대응 지원 활동
    - 악성민원 내부 처리 과정에서 간과할 수 있는 객관적인 평가 의견 반영 위해, 민원사안에 따라 시민고충처리위원회 안건 상정
    - 안건 처리 결과를 반영하여 내외부 의견을 검토 반영한 구청장 방침으로 악성민원 대응

기대효과

- 고충민원을 주민 입장에서 객관적이고 공정하게 처리함으로써 주민의 권익을 보호하고 구정 전반의 투명성과 청렴도 제고

2025년 소요예산 : 37,580천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원		
		2025년	2026년	2027년
계	111,580	37,580	37,000	37,000
구비	111,580	37,580	37,000	37,000

## □ 사업개요

- 사업장소 : 구청 및 기업지원센터(가산디지털1로 145, 에이스하이엔드타워 3차 2층)
- 사업대상 : 인터넷·내방·전화 민원인 및 관내 기업인
- 사업내용
  - (민원 처리실태 점검) 상담민원, 구청장에게 바란다, 응답소 일반<sup>(매월)</sup>, 응답소 고충 등 기타 고충 민원<sup>(분기별)</sup> 처리실태 점검
  - (민원처리 개선) 전 직원이 응답소 시스템에 전화·내방민원을 입력하여 담당부서 민원처리 및 우수부서·직원을 선정하여 포상금 지급
  - (민원조정위원회 운영) 민원조정위원회 심의·조정을 통해 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정, 장기 미해결·반복 민원 등의 원활한 처리를 도모
  - (청원심의회 운영) 온라인청원시스템을 통해 청원에 대한 접근성을 향상시키고 공개청원의 도입과 청원조사·심의 절차의 강화를 통해 청원처리의 객관성 및 공정성 제고
  - (무료상담실 운영) 세무, 노무, 법률, 수출입, 특허, 법무 분야 상담
  - (찾아가는 민원처리 역량강화 교육) 주요 민원처리부서에 직접 방문하여 맞춤형 교육 추진
- 소요예산 : 19,700천원(구비)

## □ 추진실적

- 행정안전부 및 국민권익위원회 주관 ‘24년 민원행정서비스 종합평가 ‘나’ 등급 예상
- ‘24년 서울시 민원행정서비스 우수기관 선정
- 민원 처리실태 주기적 점검 및 관리로 민원 만족도 제고
- 여러 경로로 접수되는 민원의 종합적 관리로 구민 의견 수렴

- 전문가 무료상담실 운영으로 분야별(세무, 노무 등) 보다 전문성 있는 민원서비스 제공
- 민원 만족도 제고를 위한 찾아가는 민원처리 역량강화 교육 추진

## □ 추진계획

- 민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리
  - 민원 처리실태 점검을 통한 문제점 개선 및 민원 만족도 향상
  - (매월) 상담민원, 구청장에게 바란다 및 응답소(일반)  
(분기별) 응답소(고충), 구청장에게 바란다 및 전화 등 기타 고충민원

### ※ 민원 접수현황(최근 3개년)

(단위 : 건)

구 분	합 계	상담민원	구청장에게 바란다	응답소 (일반)	응답소 (고충)
계	112,506	94,018	1,680	16,139	669
2024년	43,123	37,934	508	4,480	201
2023년	37,637	30,617	571	6,171	278
2022년	31,746	25,467	601	5,488	190

- 전화·내방민원 처리 절차 개선 및 우수부서·직원 포상
  - 전 직원이 구청 및 주민센터로 접수된 전화·내방민원을 응답소 시스템에 즉시 입력하여 담당부서에서 민원 처리 및 회신
  - 민원접수·처리 우수부서 및 직원을 선정하여 포상금 지급
  - 구민 민원 만족도 제고를 위한 민원접수·처리 우수부서 선정 평가항목에 민원 만족도를 가점으로 추가

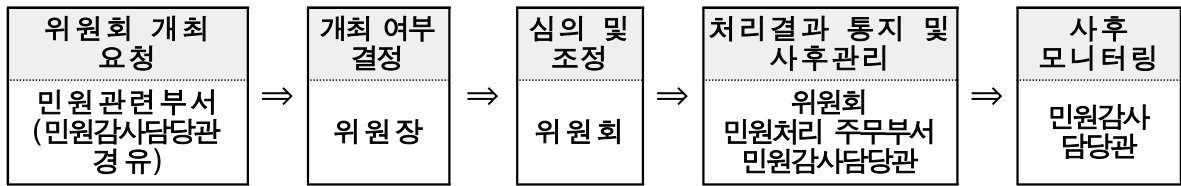
### ※ 우수부서 및 직원 포상 현황

(단위 : 천원)

구 분	포상금	우수부서				우수직원	
		구		동		선 정	포상금
		선 정	포상금	선 정	포상금		
2024년	8,000	10개	3,000	10개	3,000	11명	2,000
2023년	8,000	10개	3,000	10개	3,000	10명	2,000
2022년	4,000	6개	1,400	10개	1,800	6명	800

○ **민원조정위원회 운영**

- 위원회 구성 : 위원장 포함하여 8인
  - (내부) 부구청장(위원장), 민원감사담당관, 처리주무부서의 장, 관련부서의 장
  - (외부) 위촉직 위원 4명
- 주요기능
  - 장기 미해결, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
  - 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정 등
- 심의 절차



- 반복·다수인 관련 민원에 관한 사항을 연 1회 이상 개최하여 심의 하도록 의무화 (「민원처리법 시행령」 제38조의2 제1항 신설)
- 민원조정위원회 운영 관련 규칙에 따른 절차 확립과 위촉직 위원 확대를 통해 심의결과에 대한 객관성과 공정성을 확보하여 적극적 민원해소 방안 마련

○ **청원심의회 운영**

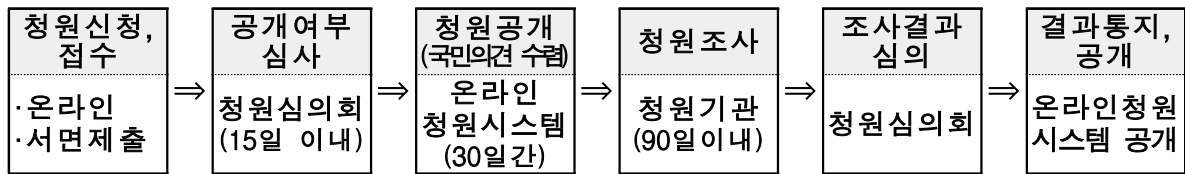
- 위원회 구성 : 위원장 포함하여 7인
  - (내부) 부구청장(위원장), 민원감사담당관, 처리주무부서의 국장 또는 소장
  - (외부) 위촉위원(임기 2년, 1회 연임 가능)
- 주요기능
  - 청원의 공개여부에 관한 사항 심의
  - 청원의 조사결과 등 청원처리에 관한 사항 심의
  - 그 밖에 청원에 관한 사항 심의

※ **청원사항**

- 피해의 구제
- 공무원의 위법·부당한 행위에 대한 시정이나 징계의 요구
- 조례·규칙 등의 제정·개정 또는 폐지
- 공공의 제도 또는 시설의 운영
- 그 밖에 청원기관의 권한에 속하는 사항



- 청원 처리절차



○ 구민편의를 위한 무료상담실 운영

- 세무, 노무, 법률, 수출입, 특허, 법무 분야 무료상담
- 창업초기에 도움이 될 수 있도록 신규 설립 및 전입 법인과 지식산업센터 입주 기업 등에 무료상담 홍보 안내문 송부(2024년 3,602건 발송)
- 대면상담과 전화상담을 병행하여 구민 수요에 따른 행정서비스 제공

○ 찾아가는 민원처리 역량강화 교육

- 인사발령 시기에 민원처리 담당자 변경으로 민원처리 시스템(새울, 응답소) 사용 미숙에 따른 민원처리 지연 사전방지
- 다수인 관련 민원 답변 처리절차 및 민원답변 표준양식과 준수사항 교육
- 반복민원 종결처리, 민원조정위원회 등 관련 제도를 활용하여 민원처리 효율성 제고 추진

□ 2025년 소요예산 : 19,700천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2024년	2025년	2026년	2027년
계	76,600	17,500	19,700	19,700	19,700
구비	76,600	17,500	19,700	19,700	19,700